

## Beleidsverklaring kwaliteitsmanagement Relined Fiber Network (Relined)

Het beleid van de directie is erop gericht om aan de eisen en behoeften van haar stakeholders zo goed mogelijk te voldoen. Om een goede balans tussen de belangen van alle stakeholders te creëren, te handhaven en continue te verbeteren is het kwaliteitsbeleid verankerd in de norm ISO 9001:2015. Dit biedt een vast kader waarin de bedrijfsprocessen binnen alle geledingen van de organisatie worden uitgevoerd, gemeten, geëvalueerd en verbeterd. Dit betekent dat de directie en medewerkers zich zullen houden aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving en een kader biedt om de kwaliteitsdoelstellingen vast te stellen en te beoordelen. Dit moet leiden tot een continue verbetering van het systeem. De ervaren kwaliteit van zowel de processen als de dienstverlening aan klanten van Relined wordt bepaald door de inzet van directie en alle medewerkers. De betrokkenheid en professionaliteit van medewerkers en directie bij het invoeren en onderhouden van het systeem is dan ook van groot belang. De doelstelling is om klanttevredenheid, veiligheid en welzijn te optimaliseren en de klanttevredenheid van de klantrelaties van Relined zo hoog mogelijk te krijgen en te houden.

Een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem is een waardevol hulpmiddel. Het geeft structuur en overzicht bij alle primaire en ondersteunende processen, maar ook bij **het beheersen van risico's. Om die reden hecht Relined aan een** kwaliteitsmanagementsysteem wat vooral betrekking heeft op deze primaire processen. ISO-9001:2015 leent zich daar uitstekend voor en vereist bovendien dat structureel aandacht geschonken wordt aan kansen en bedreigingen, een mooi hulpmiddel in tijden waar het welzijn en voortbestaan van de organisatie niet alleen van interne factoren afhankelijk is.

### VISIE

Relined wil de toonaangevende en onafhankelijke verhuurder van onbenutte Dark Fibers in bestaande publieke en private glasvezelnetwerken liggend in Noordwest Europa zijn.

### MISSIE

Relined maximaliseert het gebruik van bestaande Dark Fibers in publieke en private glasvezelnetwerken in Noordwest Europa, en breidt die capaciteit uit waar nodig.

### KERNWAARDEN RELINED

- Technisch onafhankelijk: alle diensten en configuratie (bandbreedte) op de Dark Fiber zijn in eigen beheer van de afnemer
- Gelijke behandeling: alle afnemers krijgen toegang tot producten en services tegen dezelfde voorwaarden.
- Maatschappelijk verantwoord: toegankelijk maken van beschikbare infrastructuur van publieke (en private) netwerken, in de vorm van Dark Fiber verbindingen, aan de markt tegen een concurrerende prijs.
- Ondernemend, snel, professioneel en flexibel: in het afstemmen van vraag en aanbod naar (onbenutte) Dark Fiber.



## SCOPE VAN HET KWALITEITSMANAGEMENTBELEID

Het verkopen, activeren en beheren van glasvezelverbindingen.

Toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementbeleid:

Het toepassingsgebied van Relined is gelijk aan de missie; Relined vermarkt de onbenutte Dark Fiber capaciteit in publieke en private glasvezelnetwerken in Noordwest-Europa.

De activiteiten die betrekking hebben op § 8.3 van de Norm NEN-ISO-9001:2015 (Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten) zijn door Relined niet van toepassing voor certificering omdat deze werkzaamheden niet worden uitgevoerd.

## DOELEN

Het kwaliteitsmanagementsysteem is opgezet om te bereiken dat:

- de werkmethoden binnen de organisatie geïdentificeerd en gedocumenteerd, en daarmee duidelijk zijn;
- de uitvoering en beheersing van de processen doeltreffend is;
- de beschikbaarheid van middelen zeker wordt gesteld;
- de processen worden bewaakt, gemeten, geanalyseerd en zo mogelijk verbeterd;
- nieuwe medewerkers snel inzicht hebben in de methoden van werken;
- stakeholders inzicht hebben in het kwaliteitsmanagementsysteem;
- compliant met wettelijke- en andere overheidsverplichtingen gewerkt wordt.

## WIJZIGINGEN

Het kwaliteitsmanagementsysteem zal worden aangepast bij:

- Interne veranderingen, verbeteringen of organisatiewijzigingen;
- Veranderingen van buitenaf die van invloed zijn op het systeem;
- In- of externe mogelijkheden voor verbetering.

## UITVOERING

Het kwaliteitsbeleid is erop gericht een optimale waardering van door Relined geleverde producten en diensten te verkrijgen. Dit wordt gedaan door:

- een voor de organisatie passend beleid te ontwikkelen;
- dit beleid kenbaar en begrijpelijk te maken binnen de organisatie;
- het bevorderen van een hoog kwaliteitsbewustzijn bij medewerkers;
- het motiveren van medewerkers, waarbij inspraak en betrokkenheid bij verbeterprojecten wordt gestimuleerd;
- waar mogelijk medewerkers te trainen en/of op te leiden;
- met de klanten / stakeholders overleg te plegen over de eisen die aan de te leveren producten en diensten gesteld dienen te worden;
- het streven naar verhoging van de klanttevredenheid;
- compliant met geldende wet- en regelgeving;
- een kwaliteitsmanagementsysteem te onderhouden dat voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in de norm NEN-ISO-9001:2015.

Iedere medewerker van Relined heeft de verantwoordelijkheid en de vrijheid om:

- kwaliteitsproblemen te herkennen en te melden;
- oplossingen langs bestaande hiërarchieke wegen te initiëren, aan te bevelen of aan te geven;
- de uitvoering van de gekozen oplossingen te controleren;
- afwijkingen in het kwaliteitsmanagementsysteem te signaleren.



De doelstelling van het voorliggende kwaliteitsmanagementsysteem is iedereen die betrokken is bij het realiseren van een product of dienst duidelijk te maken dat moet worden geleverd wat vooraf is overeengekomen en dit volgens een continu voortschrijdend proces. Hierbij mogen geen concessies worden gedaan aan de kwaliteit, de prijs, de levertijd, de arbeidsomstandigheden of geldende wet- en regelgeving. Dit is in het belang van de organisatie en dus ook in het belang van iedereen die producten en/of diensten van Relined afneemt.

#### DIRECTIEBEOORDELING

De beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem gebeurt door de directeur. Deze beoordeling vindt minimaal jaarlijks plaats in de vorm van een directiebeoordeling. Deze heeft als doel het vaststellen van:

- De doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem aan de hand van o.a. auditresultaten, terugkoppelingen van klanten, proces-, product- en productieprestaties,
- De werking van preventieve- en corrigerende maatregelen;
- De resultaten van vervolgmaatregelen vanuit vorige directiebeoordelingen;
- Evalueren van een risico-, SWOT- en stakeholdersanalyse;
- De beoordeling of de kwaliteitsdoelstellingen zijn gehaald;
- Het bepalen van de benodigde verbeteracties m.b.t. het systeem, proces en het product;
- Nieuwe of gewijzigde kwaliteitsdoelstellingen;

Namens Relined,

Jan Willem Tom  
General Manager